

RISET AKSI PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN DAERAH SUMATERA UTARA

Winda Kustiawan¹
windakustiawan@uinsu.ac.id

Julia Arsinta²
Ayu Meilisa Berutu³
Yulia Gita⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

ABSTRACT

This study aims to analyze and improve the quality of library staff services for visitors at the North Sumatra Regional Library through an action research approach. Optimal library services are essential in creating comfort, satisfaction, and visitor loyalty. A qualitative approach was employed, involving direct observation and participatory reflection to implement service improvements. The findings indicate that although most staff demonstrate friendliness and cooperation, issues remain such as inconsistent service quality, limited facilities, and insufficient staff training. Improvement efforts include enhanced training programs, better facility management, and strengthened service management based on quality standards (ISO). This research highlights the importance of synergy between staff, systems, and infrastructure in achieving professional, efficient, and responsive library services that meet public needs.

Keywords: Action Research, Employee Service, Regional Library, Visitor Satisfaction, Service Quality, Librarians.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan meningkatkan kualitas pelayanan pegawai terhadap pengunjung di Perpustakaan Daerah Sumatera Utara melalui pendekatan riset aksi. Layanan perpustakaan yang optimal menjadi kunci dalam menciptakan kenyamanan, kepuasan, serta loyalitas pengunjung. Pendekatan kualitatif digunakan dengan melibatkan observasi langsung dan refleksi partisipatif dalam upaya perbaikan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pegawai telah menunjukkan sikap ramah dan kooperatif, masih terdapat kendala seperti inkonsistensi pelayanan, keterbatasan fasilitas, serta minimnya pelatihan sumber daya manusia. Upaya perbaikan dilakukan dengan peningkatan pelatihan, penataan fasilitas, serta penguatan manajemen pelayanan berbasis standar mutu (ISO). Penelitian ini menegaskan pentingnya sinergi antara pegawai, sistem, dan fasilitas untuk mewujudkan pelayanan perpustakaan yang profesional, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Riset Aksi, Pelayanan Pegawai, Perpustakaan Daerah, Kepuasan Pengunjung, Kualitas Layanan, Pustakawan.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2007 tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.¹

Perpustakaan daerah sebagai bagian dari pelayanan publik memiliki fungsi strategis dalam mencerdaskan kehidupan masyarakat melalui penyediaan akses informasi, pendidikan informal, dan literasi budaya. Di tengah arus perubahan zaman dan meningkatnya ekspektasi pengguna, kualitas pelayanan perpustakaan menjadi faktor utama yang menentukan sejauh mana institusi ini dapat menjalankan perannya secara optimal. Dalam hal ini, pegawai perpustakaan memainkan peran sentral sebagai ujung tombak interaksi langsung dengan pengunjung.²

Undang-undang (UU) Nomor 4 tahun 1990 tentang Serah-Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam hakekatnya

adalah: pertama bahwa Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan upaya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan kebudayaan nasional; kedua bahwa karya cetak dan karya rekam merupakan salah satu hasil budaya bangsa yang sangat penting dalam menunjang pembangunan nasional pada umumnya khususnya pembangunan pendidikan, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, penelitian dan penyebaran informasi serta pelestarian kekayaan budaya bangsa berdasarkan Pancasila; ketiga bahwa dalam rangka pemanfaatan hasil budaya bangsa tersebut, karya cetak dan karya rekam perlu dihimpun, disimpan, dipelihara dan dilestarikan di suatu tempat tertentu sebagai koleksi nasional. Maka perlu dicermati keberadaan, keteraturan dan kelengkapan koleksi nasional melalui peranan bibliografi nasional Indonesia di perpustakaan.

Di Perpustakaan Daerah Sumatera Utara, berbagai tantangan masih ditemukan dalam aspek pelayanan. Pengamatan awal menunjukkan adanya keterbatasan dalam kapasitas pelayanan

¹ 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan', pp. 1–18 <https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU_No_43_Tahun_2007_tentang_Perpustakaan_.pdf>.

² Rhoni Rodin, 'Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi', *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 3.1 (2015), pp. 101–10.

pegawai, kurangnya pelatihan berkelanjutan, dan rendahnya kepekaan terhadap kebutuhan pengunjung. Kondisi ini berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pengguna dan pemanfaatan layanan perpustakaan secara keseluruhan. Situasi ini menjadi indikasi perlunya upaya perbaikan yang bersifat reflektif dan berkelanjutan.

Dalam konteks ini, riset aksi (*action research*) menjadi pendekatan yang tepat untuk mengkaji dan sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan pegawai. Riset aksi memungkinkan peneliti dan pelaku (pegawai) untuk bekerja sama dalam mengidentifikasi masalah, merancang solusi, melaksanakan perubahan, dan merefleksikan hasilnya secara sistematis. Pendekatan ini tidak hanya berorientasi pada pemahaman teoretis, tetapi juga pada transformasi praktik nyata di lapangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan pegawai perpustakaan melalui siklus perencanaan, tindakan, observasi, dan refleksi. Dengan menitikberatkan pada aspek pelayanan, sumber daya manusia, dan pemanfaatan fasilitas, studi ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan sistem pelayanan perpustakaan daerah yang lebih profesional, adaptif, dan

berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian yang akan dilakukan terletak di Jl. Brigjen Katamso No. 45 K Sei Mati, A U R, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20159. Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif. Dimana peneliti mencoba memahami secara mendalam fenomena-fenomena yang diteliti guna mendapatkan pemecahan masalah yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.³ Pada penelitian ini, peneliti juga menggunakan sumber-sumber kepustakaan sebagai data utama. Data ini bisa berupa buku, jurnal, artikel ilmiah, dokumen, atau sumber lain yang relevan dengan topik penelitian.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Pegawai Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan bermaksud untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, baik dalam bentuk pelayanan informasi atau penggunaan akses seluas-luasnya dengan berbagai sarana dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan oleh pemustaka secara efektif dan efisien. Memberikan pelayanan yang sempurna dari pelayanan perpustakaan tentu sangat berkaitan erat dengan persepsi dan

³ Rizal Safarudin, Martin Kustati, and Nana Sepriyanti, "Penelitian Kualitatif", *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3.2 (2023), pp.

harapan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan. Banyak faktor yang mempengaruhi, untuk itu dibutuhkan ukuran yang pasti untuk membantu menjawab masalah mengenai pelayanan perpustakaan.⁴

Layanan perpustakaan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai untuk kepuasan. Jenis-jenis layanan yang biasanya terdapat di perpustakaan diantaranya layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan perpustakaan keliling, layanan audio visual, layanan mendongeng anak, layanan fotokopi, dan lain-lain. Pelayanan seringkali menjadi persoalan yang kerap terjadi di sebuah perpustakaan. Kepuasan ataupun keluhan pemustaka terhadap sebuah pelayanan di perpustakaan mengindikasikan bagaimana kualitas perpustakaan itu sendiri. Pelayanan yang baik biasanya ditopang oleh sistem pelayanan yang memadai, sumber daya manusia yang handal dan berkarakter, serta sarana dan prasarana yang berfungsi maksimal. Sebaliknya buruknya sebuah perpustakaan biasanya ditandai dengan buruknya pelayanan, sistem yang tidak berjalan optimal,

lemahnya sumber daya manusianya, serta kurangnya sarana prasarana sebagai penunjang.⁵

Penelitian ini menggunakan teori yang relevan dengan Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah Sumatera Utara, maka untuk mengukur Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.⁶

1. Bukti Fisik (*Tangibles*) Kebersihan dan tata letak ruangan, kenyamanan tempat duduk, ketersediaan teknologi modern (misalnya komputer dengan akses internet), dan penampilan staf perpustakaan yang profesional.
2. Keandalan (*Reliability*) Ketepatan waktu dalam peminjaman dan pengembalian buku, konsistensi jam operasional, serta keakuratan informasi yang diberikan oleh staf perpustakaan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Kecepatan respon staf dalam menangani permintaan atau keluhan pengguna, kesiapan membantu pengguna dalam mencari informasi atau materi tertentu, dan kecepatan dalam pengolahan keanggotaan baru.
4. Jaminan (*Assurance*) Keahlian staf dalam memberikan informasi yang

⁴ Fatya Artha Namira and others, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Magelang', *Journal Of Social Science Research*, 4.3 (2024), pp. 1797–1808 <<https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.10507>>.

⁵ Mahyudi, Irza Setiawan, and Munawarah, 'Kuliatas

Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1.2 (2024), pp. 617–21.

⁶ Parasuraman, Valarie A., Zeithaml, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press

tepat, kesopanan dan sikap ramah staf, serta rasa aman yang dirasakan pengguna saat berada di perpustakaan.

5. Empati (*Empathy*) Staf yang meluangkan waktu untuk memahami kebutuhan spesifik pengguna, memberikan pelayanan yang personal, serta fleksibilitas dalam menghadapi situasi atau permintaan khusus dari pengguna.

Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pemustaka. Oleh sebab itu, layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka.⁷ Maka perpustakaan yang baik merupakan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada setiap pemustaka secara cepat dan tepat. Keberhasilan penyajian fasilitas dan layanan perpustakaan dapat diukur dengan menggunakan kriteria frekuensi atau peminjaman bahan pustaka dan tingkat kepuasan pemustaka, karena itu kebutuhan dan permintaan pemustaka perlu diperhatikan oleh pihak perpustakaan. Dalam kegiatan pelayanan memerlukan suatu sikap positif di hadapan pelanggan. Senyum, tutur kata, gerak gerik, cara berpakaian, dan kecekatan dalam melayani pelanggan akan memberikan nilai

tambah yang besar bagi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat dipahami bahwa memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan terfokus pada sikap dan perhatian dari penyedia jasa. Sikap dan perhatian ini akan menjadi tolok ukur sebagai langkah awal dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat urgen bagi suatu perpustakaan, sehingga pada akhirnya para pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

2. Sumber Daya Perpustakaan

Manajemen sumber daya manusia di perpustakaan daerah Sumatera Utara mulai dari proses rekrutmennya Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) adalah hak penuh dari BKD Pemprov (Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Utara) semenjak otonomi daerah diberlakukan. Sebelumnya proses perekrutannya adalah melalui pusat artinya seluruhnya pelaksanaan proses adalah wewenang pusat. Daerah mengusulkan formatur yang dibutuhkan selanjutnya pusat mengaturnya.

Untuk rekrutmen tenaga pustakawan yang SK nya diangkat sebagai pustakawan atau tenaga struktural yang akan beralih ke

⁷ Rinaldo Marajari, 'Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Kagamaan Islam Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Perpustakaan Seklah Tinggi Agama Islam

Pengembangan Ilmu Al-Qur'an Sumatera Barat)', *Al-Ma'arif: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 2023, pp. 35–44.

fungsional dengan mengikuti persyaratan usul perubahan jabatan dan tunjangan fungsional. Dilihat dari dasar pendidikannya pustakawan terbagi dua yaitu :

- a. Pustakawan Tingkat Terampil yaitu pustakawan yang memiliki dasar pendidikan untuk pengangkatan pertama kali serendah-rendahnya Diploma II Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi atau Diploma lain yang disetarakan dengan tugas pokok meliputi pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka/ sumber informasi, pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi.
- b. Pustakawan Tingkat ahli adalah seseorang yang diangkat menjadi pejabat fungsional pustakawan karena berpendidikan S1 Ilmu Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi dan/atau berpendidikan S1 non Ilmu Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi ditambah dengan diklat penyetaraan tenaga teknis perpustakaan.

Pelatihan dan pengembangan Pustakawan Pelatihan penjenjangan bersinergi dengan Perpustakaan Nasional Jakarta (pusat). Baperasda proaktif untuk menanggapi tawaran pelatihan yang dibuat dan mengirim orang-orang/ tenaga yang dimaksud. Sedangkan untuk pengembangan kemampuan profesional pustakawan diselenggarakan

oleh Baperasda sendiri berupa seminar dan latihan-latihan oleh Bidang Pembinaan SDM dan Kelembagaan untuk internal Pustakawan maupun Eksternal di luar pustakawan Baperasda. Artinya bidang ini juga melaksanakan pelatihan dan pengembangan keluar misalnya perpustakaan sekolah-sekolah. Taman Bacaan Rakyat/ PKK di Kabupaten Kota Medan maupun yang tersebar di Propinsi Sumatera Utara.

Pelatihan berupa in the job training dan on the job training. Sedangkan untuk peningkatan pengetahuan dan keterampilan melalui formal untuk menempuh jalur S1 maupun S2 ditempuh dengan dua cara yaitu tugas belajar S1 maupun S2 untuk tenaga/pustakawan yang lulus seleksi secara ketat ke Pulau Jawa . Seluruh kebutuhan kuliah dan akomodasi selama kuliah dibiayai oleh APBD Pemprov sesuai perjanjian. Cara lain yaitu kuliah dengan izin belajar dari Kepala Baperasda sesuai perjanjian, namun semua biaya kuliah dan akomodasi ditanggung sendiri.

Pustakawan dengan standar ISO. Dengan telah diraihnya Sertifikat ISO 9001:2000, pada Oktober 2008 dan sudah ditingkatkan menjadi Sertifikat ISO 9001: pada 07 Agustus 2009 para pustakawan dengan dorongan Top manajemen dalam hal ini Kepala Baperasda dengan sokongan SDM yang ada, sudah mengejawantahkan visi, misi dan tujuan lembaga ini melalui pelayanan prima kepada para pemustaka. Berarti sudah

ada peningkatan dari yang sebelumnya masih rendah.

Seiring dengan tuntutan pelayanan prima itu sendiri, maka pustakawan harus senantiasa berbenah diri. Dengan sarana dan prasarana yang sudah semakin memadai dan pelayanan para pustakawannya yang semakin profesional. sekalipun belum seluruhnya. Badan ini senantiasa berbenah diri. Efektifitas dari pustakawan setelah penerapan SMM adalah semakin meningkat, semakin tumbuh perilaku disiplin, hadir pada hari Senin- Sabtu, jam 08.00-16.00, khususnya hari Sabtu sampai jam 15.00, pelayanan kepada pemustaka semakin meningkat dari segi jumlah waktu dan mutu pelayanan, penyempurnaan sarana dan prasarana semakin meningkat mendorong kompetensi pustakawan.

3. Fasilitas Perpustakaan

Perpustakaan daerah hadir sebagai ruang publik yang terbuka bagi semua kalangan, mulai dari siswa SD, SMP, SMA, SMK hingga mahasiswa. Dengan koleksi buku yang beragam dan ruang-ruang khusus yang nyaman, perpustakaan ini menjadi tempat ideal untuk menimba ilmu, menggali inspirasi, sekaligus memperluas wawasan. Setiap pengunjung dapat dengan mudah menemukan buku yang dibutuhkan berkat penataan koleksi yang rapi dan sistematis. Bagi mahasiswa, tersedia pula ruang referensi yang lengkap dengan berbagai sumber akademik, menciptakan

suasana belajar yang mendukung dan produktif.

Sebelum menikmati fasilitas yang tersedia, pendatang baru diwajibkan untuk melakukan pendaftaran anggota. Proses ini dapat dilakukan dengan mudah melalui alat pendaftaran mandiri yang tersedia di pintu masuk, seperti yang tampak pada gambar. Kartu anggota yang diterima setelah pendaftaran tidak hanya menjadi identitas resmi, tetapi juga mempermudah akses ke berbagai layanan perpustakaan. Setelah memiliki kartu anggota, pengunjung wajib memindai kartu tersebut pada alat pemindai untuk memasuki area perpustakaan. Jika mengalami kendala saat pemindaian, pengunjung cukup menghubungi petugas yang siap membantu menyelesaikan masalah agar proses kunjungan tetap berjalan lancar.

Demi kenyamanan pengunjung, perpustakaan juga menyediakan fasilitas loker untuk menyimpan barang bawaan. Setiap loker dilengkapi dengan kunci khusus, sehingga barang-barang pribadi dapat disimpan dengan aman selama berada di dalam perpustakaan. Fasilitas ini semakin mendukung terciptanya suasana belajar yang nyaman dan bebas gangguan.

Sebagai bentuk dukungan terhadap minat baca sejak usia dini, perpustakaan menyediakan ruang layanan anak, khusus untuk anak-anak berusia di bawah tujuh tahun. Area ini dirancang sebagai ruang belajar sekaligus bermain, lengkap dengan fasilitas yang menarik.

Dengan suasana yang ramah dan nyaman, diharapkan anak-anak akan merasa lebih senang berkunjung ke perpustakaan, sehingga minat baca mereka tumbuh sejak dini.

Di lantai tiga, pengunjung akan menemukan area baca yang dikelilingi rak-rak buku yang didominasi oleh koleksi untuk siswa sekolah. Setiap rak diberi tanda khusus untuk memudahkan pencarian buku, sehingga siswa dapat dengan cepat menemukan bahan bacaan yang dibutuhkan. Suasana di lantai ini sangat mendukung aktivitas membaca, mengerjakan tugas, maupun berdiskusi santai. Fasilitas di lantai 3 semakin lengkap dengan adanya mesin peminjaman mandiri yang memudahkan pengunjung meminjam buku tanpa perlu antri. Selain itu, tersedia pula komputer khusus untuk menampung pesan dan kesan dari para pengunjung sebuah cara inovatif untuk terus membangun dan meningkatkan pelayanan di perpustakaan daerah ini. Lantai 3 bukan sekadar tempat untuk membaca, tetapi juga ruang yang menginspirasi untuk belajar dan berbagi pengalaman.

Sementara itu, bagi mahasiswa yang membutuhkan referensi akademik yang lebih mendalam, tersedia ruang referensi khusus. Di ruang ini, beragam buku ilmiah dan akademik tersedia dalam jumlah lengkap. Selain itu, area ini juga dilengkapi dengan ruang istirahat yang nyaman, memungkinkan mahasiswa untuk membaca, berdiskusi, maupun mengerjakan tugas dalam suasana yang tenang dan kondusif.

Dengan berbagai fasilitas yang ramah pengguna, setiap kunjungan ke perpustakaan menjadi pengalaman yang menyenangkan dan inspiratif.

SIMPULAN

Pelayanan pegawai di Perpustakaan Daerah Sumatera Utara memiliki peran krusial dalam meningkatkan kenyamanan, kepuasan, dan loyalitas pengunjung. Melalui pendekatan riset aksi, penelitian ini mengidentifikasi bahwa meskipun sebagian besar pegawai telah menunjukkan sikap ramah dan membantu, masih terdapat tantangan berupa inkonsistensi pelayanan, keterbatasan fasilitas, serta kurangnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.

Kualitas pelayanan dinilai dari beberapa indikator, seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Seluruh aspek tersebut menunjukkan perlunya peningkatan berkelanjutan agar pelayanan dapat memenuhi harapan pemustaka. Manajemen sumber daya pustakawan yang lebih profesional serta penguatan pelatihan, baik formal maupun informal, terbukti penting dalam menunjang kinerja pegawai perpustakaan.

Dukungan fasilitas fisik yang memadai—seperti ruang referensi, layanan anak, dan sistem layanan mandiri—juga menjadi komponen penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak

hanya bergantung pada individu pegawai, tetapi juga pada sinergi antara pelatihan SDM, tata kelola perpustakaan, dan penyediaan fasilitas yang ramah pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Kompasiana.com dengan judul "Lengkap dan Nyaman: Mengintip Koleksi Buku dan Fasilitas Perpustakaan Daerah". Pada April 20, 2023. https://www.kompasiana.com/nisasilvani8999/67f44aec34777c641f6ccb12/lengkap-dan-nyaman-mengintip-koleksi-buku-dan-fasilitas-perpustakaan-daerah?page=3&page_images=1
- Mahyudi, Irza Setiawan, and Munawarah, 'Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1.2 (2024), pp. 617-21
- Marajari, Rinaldo, 'Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Kagamaan Islam Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Perpustakaan Seklah Tinggi Agama Islam Pengembangan Ilmu Al-Qur'an Sumatera Barat)', *Al-Ma'arif: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 2023, pp. 35-44
- Namira, Fatya Artha, Joko Tri Nugraha, Matheus Gratiano Mali, and Eny Boedi Orbawati, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Magelang', *Journal Of Social Science Research*, 4.3 (2024), pp. 1797-1808 <<https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.10507>>
- Nasution, Abdul Fattah, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. by Meyniar Albina (CV, Harfa Creative, 2023)
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press
- Rodin, Rhoni, 'Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi', *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 3.1 (2015), pp. 101-10
- Safarudin, Rizal, Martin Kustati, and Nana Sepriyanti, 'Penelitian Kualitatif', *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3.2 (2023), pp. 9680-94 <<https://j-innovative.org/index.php/Innovative>>
- Sihombing, Sarmin, 'Manajemen Sumber Daya Manusia Di Perpustakaan Daerah Sumatera Utara', 1 <[https://digilib.unimed.ac.id/id/eprint/595/1/Manajemen sumber daya manusia di perpustakaan daerah Sumatera Utara.pdf](https://digilib.unimed.ac.id/id/eprint/595/1/Manajemen_sumber_daya_manusia_di_perpustakaan_daerah_Sumatera_Utara.pdf)>
- 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan', pp. 1-18 <https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU_No._43_Tahun_2007_tentang_Perpustakaan_.pdf>